



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons



Évaluation de l'état de la mise en œuvre des mesures du budget de 2008 visant le Programme canadien de prêts aux étudiants

Rapport Final

Juin 13, 2014

Direction générale de la politique stratégique et de la recherche

SP-1061-08-14F

Canada



***Évaluation de l'état de la
mise en œuvre des mesures du
budget de 2008 visant le Programme
canadien de prêts aux étudiants***

Rapport final

Direction de l'évaluation

Direction générale de la politique stratégique et de la recherche

Emploi et Développement social Canada

13 juin 2014

**Évaluation de l'état de la mise en oeuvre des mesures du Budget de 2008 visant
le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE)**

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne à : <http://www12.rhdec.gc.ca>

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un télécopieur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2014

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur_copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

N° de cat. : Em20-13/2014F-PDF

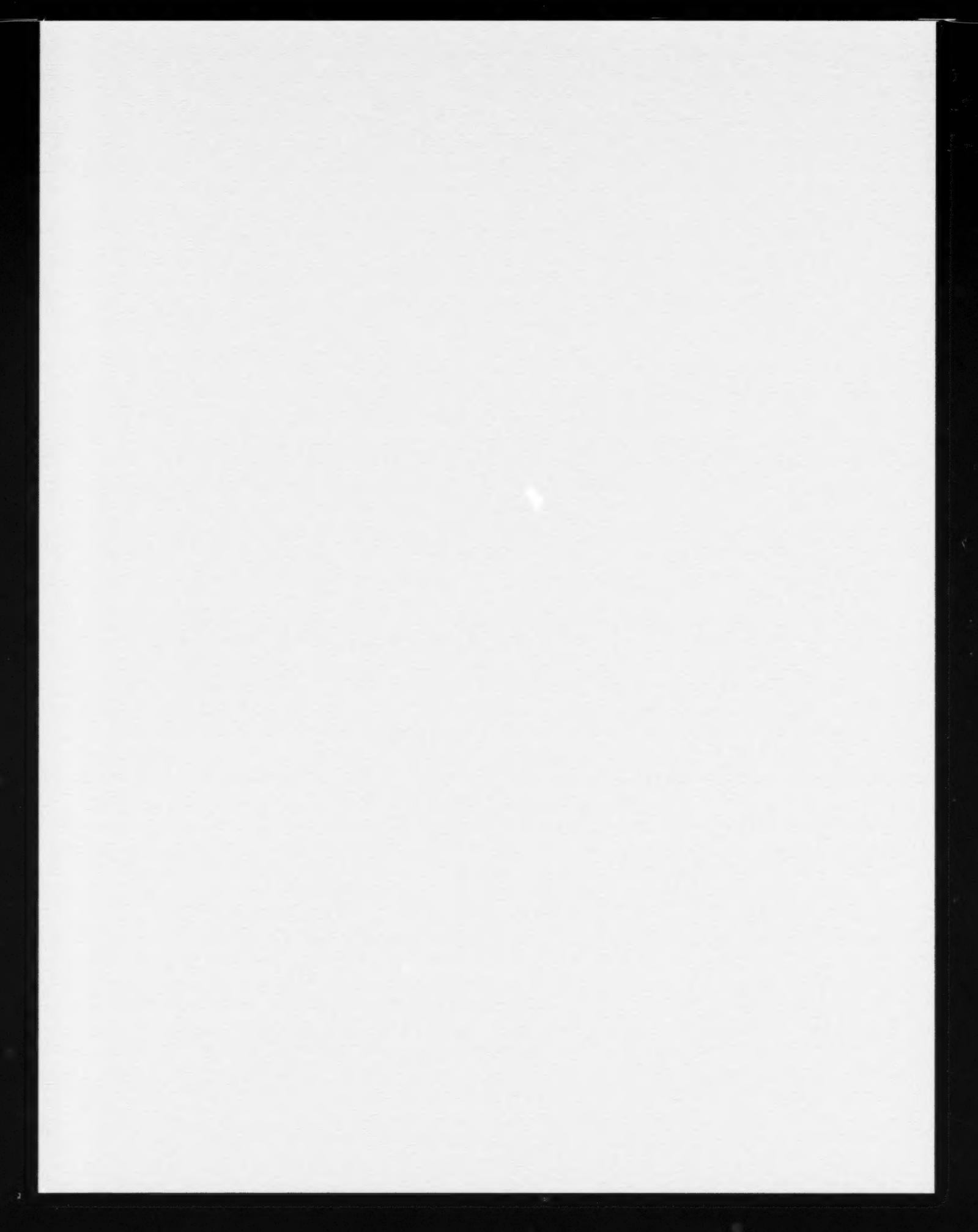
ISBN : 978-0-660-22583-8

EDSC

N° de cat. : SP-1061-08-14F

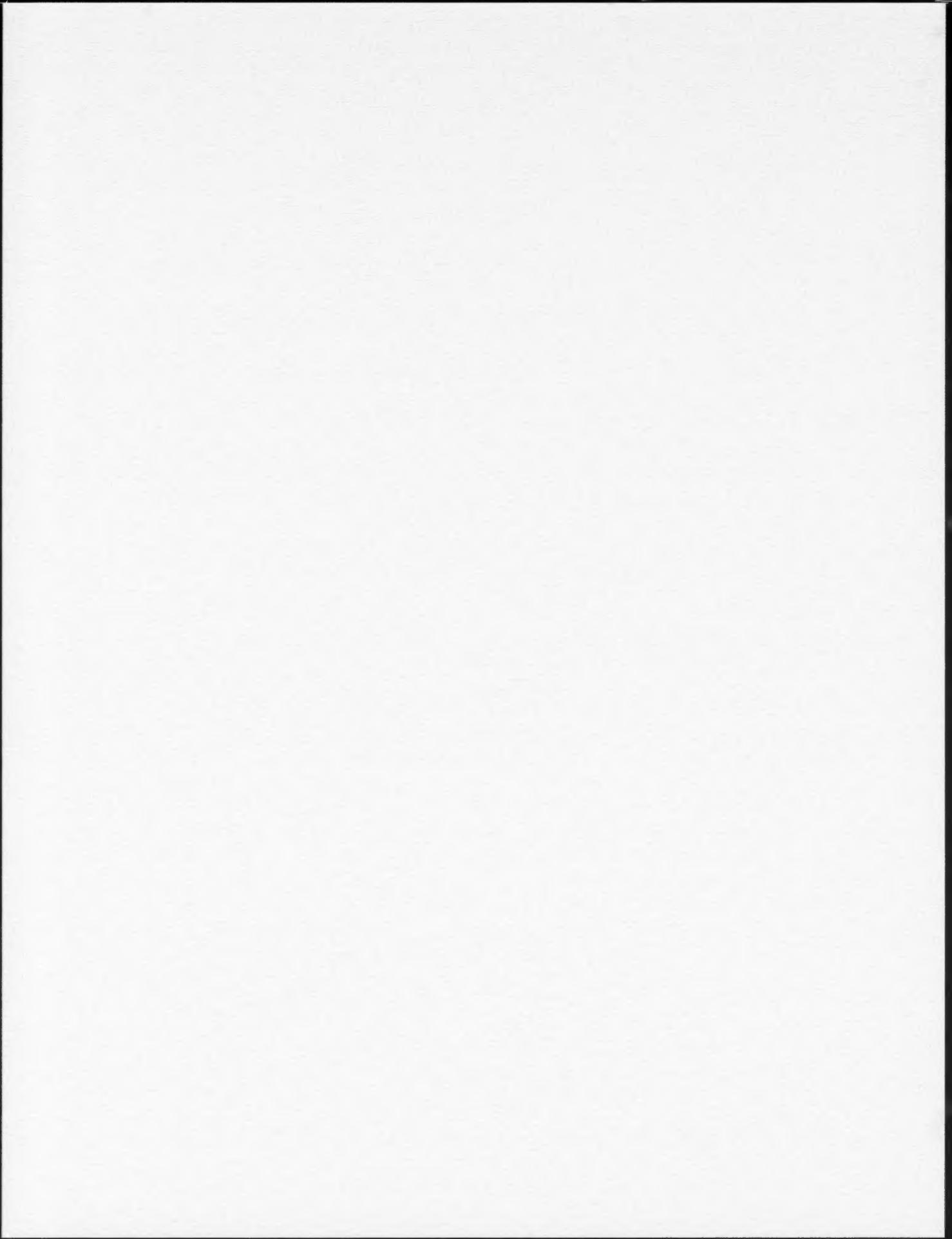
Table des matières

Liste des acronymes	vii
Sommaire	ix
Réponse de la direction.....	xi
1. Introduction.....	1
1.1 Méthode et limites.....	1
1.2 Organisation du document et questions de l'évaluation	2
2. Contexte	5
2.1 Fondement des modifications au budget de 2008	5
2.2 Historique du Programme canadien de prêts aux étudiants	5
2.3 Principaux changements apportés au Programme dans le budget de 2008 ...	7
3. Atteinte des objectifs généraux.....	11
3.1 Programme d'aide au remboursement	11
3.2 Simplification et modernisation du Programme canadien de prêts aux étudiants	13
3.3 Améliorations de l'accès aux prêts	16
3.4 Site de Ciblétudes et sensibilisation au Programme d'aide au remboursement	16
4. Défis liés à la mise en œuvre.....	17
4.1 Problèmes de mise en œuvre du budget de 2008	17
4.2 Compréhension de l'admissibilité à une bourse	20
4.3 Transition de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire au Programme canadien de bourses aux étudiants	21
4.4 Accroissement de la sensibilisation aux nouvelles mesures	22
5. Conclusions et recommandations	25
5.1 Recommandations	25
Annexe 1 – Questions d'évaluation	27
Annexe 2 – Références	29



Liste des acronymes

CIE	Confirmation d'inscription électronique
CSNPE	Centre de service national de prêts aux étudiants
EDSC	Emploi et Développement social Canada
EMAFE	Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants
FCBEM	Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire
LFAFE	Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants
PAR	Programme d'aide au remboursement
PAR-IP	Programme d'aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une invalidité permanente
PCBE	Programme canadien de bourses aux étudiants
PCPE	Programme canadien de prêts aux étudiants
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
VPS	Vision de la prestation des services



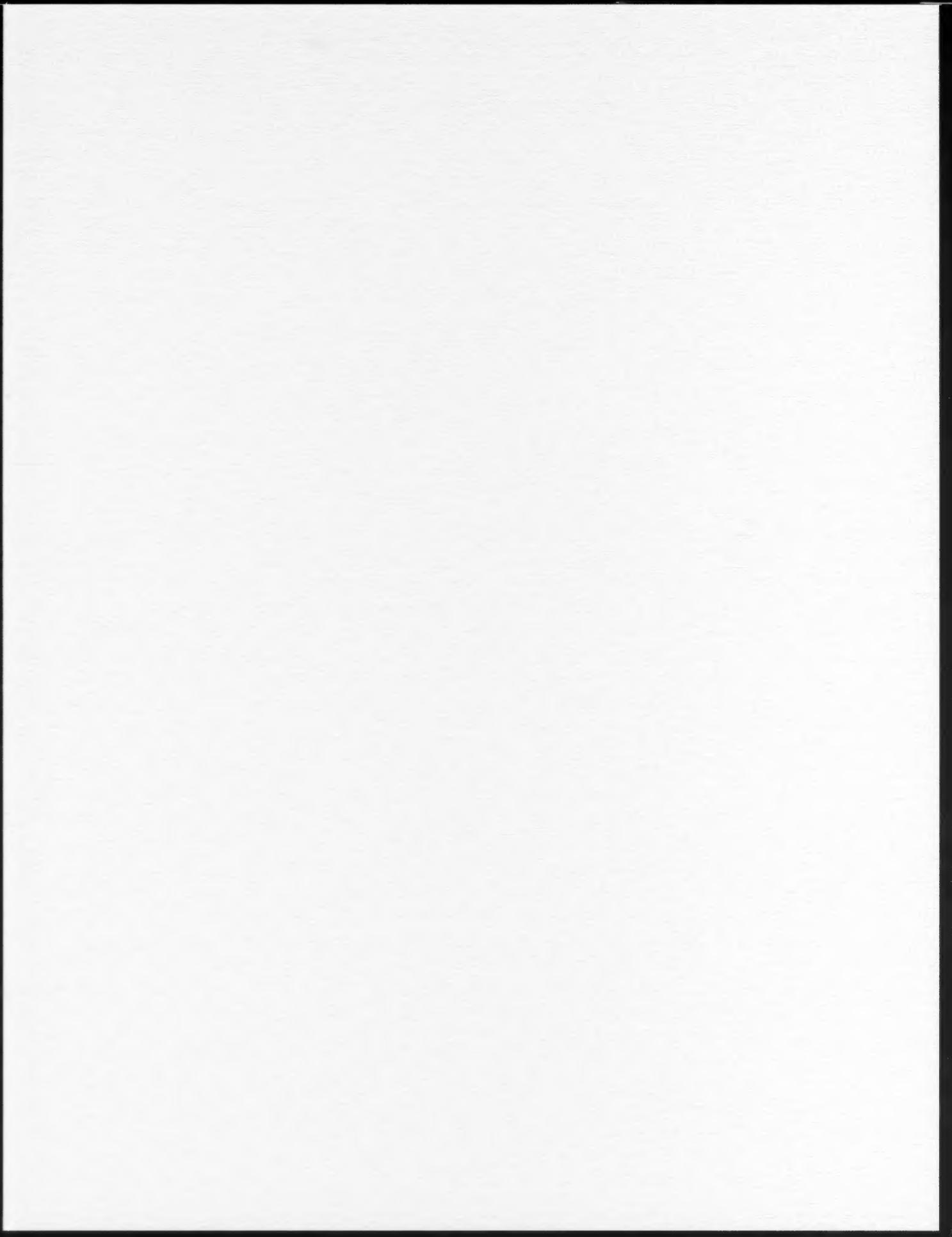
Sommaire

Une évaluation sommative des améliorations au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) annoncées dans le budget de 2008 est en cours depuis 2010 et devrait se terminer en mars 2016. Bien que la cueillette de données probantes se poursuive en vue de la rédaction du rapport sommatif final, un rapport thématique sur l'état de la mise en œuvre des diverses mesures a été préparé à l'aide des données probantes tirées de deux rapports élaborés à la suite d'entrevues avec des informateurs clés réalisées au cours des trois premières années de l'évaluation sommative. Le présent rapport résume les données probantes tirées de ces deux rapports.

Principales conclusions

- Le plan de mise en œuvre a respecté précisément le budget de 2008 de sorte que les demandes budgétaires détaillées correspondaient aux estimations du budget.
- Un système d'octroi des bourses fédérales, tout nouveau et entièrement réalisé à l'interne, a été mis sur pied dans le cadre d'un programme qui soutiendra davantage d'étudiants, et pour plus longtemps durant leurs études.
- Un système plus souple d'aide au remboursement des prêts a été mis en œuvre.
- D'autres changements majeurs reliés à la vision de la prestation des services et à l'accès aux prêts pour les étudiants mariés ou inscrits à temps partiel ont été également, pour la plupart, mis en œuvre.
- Certains changements nécessitant la coopération d'autres organismes et d'autres ordres de gouvernement ont été plus difficiles à apporter.
 - Toutefois, même si les améliorations n'ont pas toutes été mises en œuvre en temps opportun, seul un nombre minime d'étudiants en a été touché.

Dans la section 5, Conclusions et recommandations, la Direction de l'évaluation formule trois recommandations découlant des constatations de l'évaluation.



Réponse de la direction

Introduction

Le gouvernement du Canada s'engage à ce que les Canadiens puissent accéder à des études postsecondaires. Le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) offre aux Canadiens admissibles qui fréquentent un établissement d'enseignement postsecondaire agréé des bourses et des prêts financés par le gouvernement en vue d'obtenir un diplôme universitaire ou postsecondaire ou un certificat.

Le gouvernement du Canada travaille en collaboration avec dix gouvernements provinciaux et territoriaux¹ ainsi qu'un tiers fournisseur de services pour offrir de l'aide financière à tous les étudiants du pays. Dans le cadre de ce vaste et complexe milieu opérationnel, le gouvernement et ses partenaires ont établi de bonnes relations qui sont appuyées d'un engagement commun visant à fournir de l'aide financière aux étudiants.

Au cours des dernières années, le gouvernement du Canada a pris les mesures nécessaires pour augmenter le nombre de ressources offertes aux étudiants canadiens et à leur famille en annonçant une série de modifications aux programmes prévues dans le budget de 2008. Malgré des problèmes logistiques initiaux découlant d'une mise en œuvre à l'échelle nationale et la nécessité de fournir une aide financière continue aux étudiants en raison de la fin des activités de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire, trois nouvelles mesures ont été présentées aux Canadiens le 1^{er} août 2009 :

- Le Programme canadien de bourses aux étudiants apporte aux étudiants à faible ou moyen revenu un financement immédiat et uniforme qui les aide à payer leurs études postsecondaires.
- Le Programme d'aide au remboursement (PAR) aide les emprunteurs qui ont du mal à rembourser leurs prêts à mieux gérer leur dette en leur permettant d'effectuer des versements raisonnables en fonction de leur situation financière. Il remplace les programmes d'exemption d'intérêts et de réduction de la dette en cours de remboursement et permet à des milliers d'emprunteurs de plus d'avoir droit à de l'aide chaque année.
- Le Programme d'aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une invalidité permanente (PAR-IP) aide ceux qui ont du mal à rembourser leurs prêts à mieux gérer leur dette en leur permettant d'effectuer des versements raisonnables en fonction de leur situation financière.

Outre ces initiatives, le gouvernement du Canada a également apporté des changements visant à améliorer l'aide accordée aux étudiants à temps plein dans certaines circonstances. Par le passé, les étudiants à temps plein bénéficiaient d'une subvention sur les intérêts tant qu'ils poursuivaient leurs études et pouvaient attendre jusqu'à six mois après la fin

¹ Le Québec, le Nunavut et les Territoires du Nord-Ouest ne participent pas au PCPE, mais ils reçoivent des montants compensatoires du gouvernement du Canada afin de gérer leurs propres programmes d'aide financière aux étudiants.

de leurs études pour commencer à rembourser leurs prêts. Cependant, lorsque les étudiants recevaient une aide financière pendant un nombre de semaines supérieur au maximum permis, ils étaient forcés de commencer à rembourser leurs prêts avant la fin de leurs études. Grâce au budget de 2008, les emprunteurs qui étudient à temps plein et qui ont atteint le nombre maximal de semaines d'aide peuvent maintenant terminer leurs études et attendre jusqu'à six mois avant de commencer à rembourser leurs prêts.

Dans son budget de 2008, le gouvernement a prévu d'importantes améliorations en ce qui concerne les étudiants à temps partiel. De fait, il a plus que doublé le montant de prêt maximal à vie accordé à ces étudiants et amélioré les modalités de remboursement auxquelles ils doivent se plier. À l'instar des étudiants à temps plein, les étudiants à temps partiel peuvent dorénavant attendre jusqu'à six mois après la fin de leurs études pour commencer à rembourser le principal et l'intérêt couru sur leurs prêts. (Avant que ce changement soit apporté, les étudiants à temps partiel étaient tenus d'effectuer des paiements d'intérêts sur leurs prêts pendant leurs études.)

À l'avenir, la prochaine étape que compte franchir le gouvernement du Canada concernant l'aide financière offerte aux étudiants portera sur la passation d'un nouveau marché avec un fournisseur de services en vue d'offrir des services financiers et administratifs dans le cadre du PCPE, puisque celui en cours prendra fin en mars 2018. Dans le cadre de cette stratégie, le gouvernement a fait participer les intervenants dès le début du processus d'approvisionnement afin d'obtenir des commentaires sur les exigences opérationnelles relatives au PCPE, des modèles de prestation de service possibles ainsi qu'une stratégie d'approvisionnement connexe. La stratégie du gouvernement comprend, entre autres, l'adoption d'un processus de consultation à phases multiples en assistant à divers comités directeurs et consultatifs avec ses partenaires de prestation de services pour s'assurer qu'un nouveau marché est conclu à temps et qu'il reflète les besoins opérationnels du PCPE.

Dans le cadre du budget de 2014, le gouvernement du Canada offrira des prêts sans intérêt pour aider les apprentis inscrits au PCPE à absorber les coûts de leur formation. Ce soutien offert aux personnes qui souhaitent poursuivre une carrière dans les métiers les aidera à absorber les coûts de leur formation et à compenser leurs pertes de salaire durant les périodes de formation par modules. Le gouvernement du Canada, en collaboration avec d'autres mesures de soutien fédérales destinées aux apprentis, comme la Subvention incitative aux apprentis, la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti, la Déduction pour les outils des gens de métier, et l'assurance-emploi, sera en mesure d'aider un plus grand nombre d'apprentis à terminer leur formation et d'encourager plus de Canadiens à envisager une carrière dans les métiers spécialisés.

Recommendations

Les responsables du PCPE sont d'accord avec les principales constatations et sont heureux de présenter la présente réponse de la direction aux recommandations précises se trouvant dans le rapport. La Direction du PCPE, qui fait partie de la Direction générale de l'apprentissage d'EDSC, assume la responsabilité des mesures proposées.

1^{re} recommandation : Poursuivre les efforts visant à rendre les demandes du PAR, le processus de demande et le site de Ciblétudes plus conviviaux, étant donné que de nombreux problèmes ont été soulevés par les informateurs clés.

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Le PCPE reconnaît l'importance de rendre le processus de demande du PAR le plus convivial qui soit. C'est pourquoi, en janvier 2013, il a adopté la demande en ligne du PAR en vue de simplifier le processus de demande et de permettre aux étudiants emprunteurs de présenter électroniquement tous les documents nécessaires à leur demande. Depuis le lancement de ce système en ligne, plus de 80 % des demandes du PAR sont traitées électroniquement. Selon l'Enquête sur la satisfaction des clients de 2013.

- Parmi les personnes ayant présenté une demande au PAR, 71 % d'entre elles ont trouvé que le processus de demande était simple.
- Seulement 38 % des emprunteurs qui remboursent leurs prêts pouvaient nommer le PAR sans indice, tandis que 52 % des emprunteurs pouvaient le nommer lorsqu'on leur en donnait un.

Une nouvelle version du site CibleÉtudes a été lancée le 26 juillet 2013. La Direction générale de l'apprentissage a travaillé avec la **Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants** pour y apporter d'importantes modifications, le simplifier et rendre le contenu plus accessible et convivial. Le contenu redondant, périmé et banal a été retiré du site (de près de 50 %) pour s'assurer que le site présente de l'information en temps opportun, pertinente et à jour, qui est conviviale et qui s'adresse aux utilisateurs. Une nouvelle infrastructure de l'information a également été mise sur pied pour veiller à ce que le site réponde aux exigences Web du gouvernement du Canada et d'EDSC et appuie l'objectif de la Direction générale de l'apprentissage qui est de sensibiliser les personnes aux programmes, aux politiques et aux initiatives du site.

2^e recommandation : Envisager de réduire davantage le pourcentage du revenu disponible des époux ou des conjoints pour les études des étudiants, puisque l'on était généralement d'accord sur le fait que la réduction de 80 % à 70 % était insuffisante.

Le PCPE reconnaît l'importance de présenter des examens réguliers de sa politique sur les contributions des époux pour les études d'un étudiant. C'est pourquoi il continuera de travailler avec les intervenants pour apporter des améliorations au Programme et des recommandations nécessaires aux contributions des époux dans le cadre du processus d'évaluation des besoins.

3^e recommandation : Faire participer plus tôt les représentants provinciaux et territoriaux à la conception et à la mise en œuvre de futurs programmes, de sorte que les détails techniques essentiels puissent être mis en œuvre de manière plus opportune pour éviter les retards.

L'expérience du PCPE vient également renforcer l'importance de faire participer les partenaires provinciaux et territoriaux le plus tôt possible dans le processus de conception et de mise en œuvre de ses programmes. Le PCPE tient actuellement un certain nombre de forums où les intervenants peuvent présenter leurs commentaires, comme le Comité

consultatif intergouvernemental sur l'aide financière aux étudiants, des rencontres conjointes bisannuelles et des appels bilatéraux mensuels avec les provinces concernées, des rencontres bilatérales annuelles du Comité conjoint de gestion avec les provinces concernées ainsi que des appels mensuels avec toutes les provinces. Le PCPE cherchera des façons de mieux tirer parti de ces forums en faisant participer ses partenaires provinciaux le plus tôt possible dans le processus de mise en œuvre de nouveaux programmes.

Conclusion

EDSC est résolu à veiller à ce que le PCPE satisfasse pleinement aux besoins des étudiants canadiens du niveau postsecondaire et continuera de chercher des moyens d'améliorer la conception et l'exécution du Programme en collaboration avec ses partenaires et les intervenants. Les constatations et les recommandations de la présente évaluation éclaireront et appuieront ces travaux tout en contribuant à accroître l'efficience et l'efficacité futures du Programme.

1. Introduction

Le budget de 2008 annonçait un certain nombre d'améliorations au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE), ainsi que la création d'un nouveau Programme canadien de bourses aux étudiants (PCBE). Parmi les améliorations au PCPE figuraient de nouvelles mesures visant à accroître l'accès aux prêts pour les étudiants mariés ou conjoints de fait ainsi que pour ceux inscrits à temps partiel; à assouplir les modalités de remboursement des prêts étudiants grâce au nouveau Programme d'aide au remboursement (PAR); à moderniser la prestation des services par l'entremise de services en ligne améliorés; à simplifier le processus de demande et de remboursement; et à améliorer la communication avec les étudiants.

Malgré l'intention du gouvernement de mettre en œuvre la majorité des améliorations apportées au PCPE et de lancer le nouveau PCBE le 1^{er} août 2009 ou vers cette date, il y a eu des retards dans la mise en application de certains aspects de la nouvelle vision de la prestation des services (se reporter à la section 4.1).

Le présent rapport d'évaluation thématique examine les diverses nouvelles mesures et évalue l'état de leur mise en œuvre, les raisons sous-jacentes des éventuels retards et les mesures correctives qui ont été prises.

1.1 Méthode et limites

Un cadre d'évaluation a été élaboré aux fins de *l'Évaluation sommative des améliorations au PCPE* annoncées dans le budget de 2008, qui définit la portée générale de l'évaluation des nouvelles mesures (le présent rapport d'évaluation thématique se concentre sur leur mise en œuvre). Un document présentant la méthodologie a également été élaboré et fournit des renseignements sur les questions de l'évaluation et les sources d'information utilisées pour y répondre. Il est à noter que la structure des questions de l'évaluation s'est appuyée sur la Politique sur l'évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor d'avril 2009.

En outre, un rapport d'analyse de l'évaluabilité de l'Évaluation sommative des améliorations au PCPE annoncées dans le budget de 2008 a aussi été rédigé pour s'assurer qu'il était possible de répondre aux questions de l'évaluation avec la méthodologie proposée. Selon l'analyse de l'évaluabilité, l'évaluation sommative comportait trois risques principaux : i) une mise en œuvre lente des améliorations au PCPE qui empêcherait d'évaluer en profondeur leurs répercussions avant mars 2016, la date butoir actuelle pour réaliser l'évaluation, ii) la capacité de consulter, en temps opportun, un fichier de Statistique Canada liant la banque de données administratives longitudinales, le Programme canadien pour l'épargne-études et le PCPE, et iii) l'utilisation d'une méthodologie adéquate, adaptée aux données disponibles, et permettant de mesurer les répercussions du nouveau PCBE sur l'accès aux études postsecondaires et leur poursuite.

Le présent rapport d'évaluation thématique tient essentiellement compte du premier risque énoncé ci-dessus (c.-à-d. déterminer l'état de la mise en œuvre des différentes nouvelles mesures). Les données probantes sont tirées de deux rondes d'entrevues avec les informateurs clés, menées avec les représentants des programmes, leurs homologues provinciaux et les représentants des principales universités ayant une expertise liée au PCPE. Le rapport n'évalue pas l'intérêt de ces améliorations; il se contente de vérifier qu'elles ont bien été apportées.

La première ronde d'entrevues a eu lieu début 2011 avec 15 représentants fédéraux, 16 représentants provinciaux et 14 universitaires. Ces entrevues visaient à recueillir de l'information sur la pertinence des nouvelles mesures, les perceptions concernant leur efficacité et les questions relatives à l'exécution des programmes, y compris l'état de la mise en œuvre (*L'Évaluation sommative des améliorations au PCPE* annoncées dans le budget de 2008 a été reportée à mars 2016 en raison des conclusions tirées de la première ronde d'entrevues, c.-à-d. le fait que certaines des nouvelles mesures n'étaient pas encore appliquées).

La seconde ronde d'entrevues s'est déroulée à l'automne 2012 avec 20 représentants provinciaux et 12 représentants fédéraux². Cette seconde ronde d'entrevues a eu lieu parce que la première a révélé que plusieurs des nouvelles mesures n'avaient pas encore été mises en place, et qu'il était, par conséquent, nécessaire de faire le point à cet égard. Ces entrevues visaient à déterminer la mesure dans laquelle les différentes améliorations avaient été mises en œuvre, les raisons de ces retards, et les mesures prises.

Une limite potentielle des conclusions présentées ici est que certains des informateurs clés interrogés au cours de la première ronde d'entrevues n'occupaient plus leur poste respectif au cours de la seconde ronde d'entrevues. Par conséquent, dans certains cas, nous avons dû communiquer avec un substitut, alors que dans d'autres cas aucun remplaçant n'était disponible.

1.2 Organisation du document et questions de l'évaluation

À partir des résultats des deux rondes d'entrevues avec les informateurs clés réalisées en 2010-2011 et en 2012-2013, la présente évaluation thématique vise à fournir des données probantes sur les questions de l'évaluation portant sur la mise en œuvre des nouvelles mesures.

² Au total, 20 entrevues ont été réalisées (10 auprès de représentants fédéraux et 10 auprès de représentants provinciaux). Dans plusieurs cas, les représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont demandé à des collègues de participer à l'entrevue afin de pouvoir répondre de façon plus complète à nos questions. Cela explique donc pourquoi on ne compte que 20 entrevues pour 32 personnes interrogées, et clarifie le ratio des entrevues en matière de représentation fédérale et provinciale.

À la suite de la section 2 (qui fournit des renseignements généraux sur le PCPE et les nouvelles mesures), la section 3 du présent rapport d'évaluation thématique tente de répondre aux questions de l'évaluation énoncées ci-dessous en utilisant des données probantes qualitatives (veuillez noter que *l'Évaluation sommative des améliorations au PCPE annoncées* dans le budget de 2008 fournira des données probantes quantitatives plus détaillées qui permettront de répondre à certaines de ces questions). Le présent rapport aborde les questions qui suivent, parce qu'elles énoncent de façon précise et détaillée ce en quoi consistaient les nouvelles mesures.

1. Dans quelle mesure le Programme d'aide au remboursement (PAR) a-t-il permis aux étudiants de mieux gérer leur dette d'études?
2. Dans quelle mesure les améliorations au PCPE ont-elles simplifié et modernisé le Programme?
 - 2.a Dans quelle mesure les services en ligne ont-ils été améliorés?
 - 2.b Dans quelle mesure les processus de demande et de remboursement ont-ils été simplifiés?
 - 2.c Dans quelle mesure la communication avec les étudiants a-t-elle été améliorée?
3. Dans quelle mesure les améliorations au PCPE ont-elles offert la souplesse permettant de corriger les erreurs administratives, d'accepter des documents après les échéances fixées, et permis aux étudiants admissibles de reporter les remboursements?
4. Dans quelle mesure l'accès aux prêts pour les étudiants mariés ou conjoints de fait a-t-il été amélioré?
5. Dans quelle mesure l'accès aux prêts pour les étudiants à temps partiel a-t-il été amélioré?
6. Dans quelle mesure le site de Ciblétudes a-t-il fait connaître le PAR?

La section 4 du présent rapport fournit des renseignements détaillés sur des questions touchant l'exécution du programme qui font l'objet de la présente évaluation, à savoir l'état de la mise en œuvre des nouvelles mesures.

7. Jusqu'à quel point la mise en œuvre des mesures a-t-elle présenté des difficultés?
 - 7.a Quelles sont les raisons des problèmes de mise en œuvre?
 - 7.b Dans quelle mesure des correctifs ont-ils été apportés, et quel succès ont-ils connu?
8. Les étudiants sont-ils informés rapidement de leur admissibilité à une bourse?
 - 8.a Les critères d'admissibilité sont-ils bien compris par les étudiants?

9. Dans quelle mesure le transfert de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) au régime du nouveau PCBE a-t-il été harmonieux pour les étudiants titulaires d'une bourse?
 - 9.a Y a-t-il eu des problèmes à ce sujet; si oui, lesquels?
10. Jusqu'à quel point les étudiants admissibles sont-ils au courant des différentes mesures?
 - 10.a Quelles démarches sont faites pour s'assurer que les étudiants potentiellement admissibles aient connaissance des diverses mesures?

2. Contexte

La présente section examine le fondement du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE), et fournit un bref historique du programme et des principales modifications qui y ont été apportées au fil des ans. Elle met également en lumière les améliorations au PCPE prévues dans le budget de 2008.

2.1 Fondement des modifications au budget de 2008³

Les modifications apportées en 2008 s'expliquent essentiellement par le plan Avantage Canada⁴, dans lequel le gouvernement s'est engagé à accroître l'efficacité de l'aide financière apportée aux étudiants. Comme l'indique le budget de 2008, à la page 119 : « *l'effet conjugué du nouveau programme canadien de subventions aux étudiants et des mesures visant à rationaliser et à moderniser le Programme canadien de prêts aux étudiants contribuera à l'avantage du savoir du Canada en aidant à doter le pays d'une main-d'œuvre très instruite et bien préparée à relever les défis d'une économie mondiale fonctionnant à un rythme accéléré.* »

2.2 Historique du Programme canadien de prêts aux étudiants

L'histoire du PCPE peut être divisée en trois périodes de régime de prêts : le régime de prêts garantis, le régime de prêts à risques partagés et le régime de prêts directs.

La première période du PCPE correspond à ce que l'on désigne comme étant le régime de prêts garantis. Le PCPE a été créé en vertu de la Loi fédérale sur les prêts aux étudiants (LFPE) dans le but de promouvoir l'accès à l'enseignement postsecondaire. Aux termes de cette loi, le PCPE pouvait consentir des prêts entièrement garantis par l'État par l'intermédiaire de banques et de caisses populaires à des étudiants ayant des besoins financiers reconnus. Les gouvernements provinciaux et territoriaux participants⁵ assuraient l'administration générale du Programme.

La période de 1995 à 2000 correspond à ce que l'on désigne comme étant le régime de prêts à risques partagés. Adoptée en 1994, la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE) a remplacé, à compter de 1995-1996, le régime de prêts garantis par

³ Pour obtenir de l'information sur le fondement du PCPE en général, consulter l'évaluation sommative du Programme canadien de prêts aux étudiants de RHDCC (2011).

⁴ Avantage Canada est un plan économique lancé en 2006 afin de placer le Canada au rang de chef de file mondial pour les générations actuelles et futures, en tentant de bâtir une économie canadienne solide, et d'offrir une qualité de vie inégalée grâce à des avantages économiques concurrentiels.

⁵ L'ensemble des provinces et territoires prenait part au Programme, excepté le Québec, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

un régime de prêts à risques partagés. Aux termes du nouveau régime, les institutions financières participantes recevaient chaque année une prime de risque pour des prêts dont le remboursement commençait. La LFAFE a également instauré les Subventions canadiennes pour études, qui procuraient une aide financière non remboursable aux étudiants du niveau postsecondaire, y compris les étudiants ayant une invalidité permanente, les étudiants ayant des personnes à leur charge, et les femmes inscrites à des programmes de doctorat.

On désigne la période actuelle du PCPE comme le régime de prêts directs. Compte tenu du fait que la plupart des établissements financiers ont décidé de ne pas participer à la nouvelle entente proposée pour l'exécution du PCPE, le gouvernement du Canada a annoncé, le 1^{er} août 2000, qu'il assumerait l'entièvre responsabilité du financement et de l'administration du Programme. Cette responsabilité a été transférée au gouvernement du Canada au moyen d'une modification corrélatrice de la LFAFE. Depuis lors, les prêts d'études sont accordés directement par le gouvernement fédéral par l'entremise d'une entente de partage des coûts (60 % pour le fédéral et 40 % pour le provincial) avec les provinces participantes⁶. Il convient de souligner qu'EDSC continue d'assurer la gestion des dossiers des emprunteurs des anciens régimes, et ce, jusqu'en 2028⁷.

Aux termes de la loi actuelle, le PCPE offre, sous la forme de prêts directs, une aide financière aux étudiants ayant démontré leurs besoins financiers. Ces prêts sont offerts aux étudiants inscrits à temps plein ou à temps partiel dans un établissement d'enseignement postsecondaire désigné⁸. Afin de recevoir une aide financière sous la forme de prêts d'études canadiens, les étudiants doivent satisfaire aux critères d'admissibilité initiale⁹. Une fois l'admissibilité établie, les besoins sont évalués pour déterminer le montant de l'aide financière dont chaque étudiant à temps plein et à temps partiel a besoin. Le processus d'évaluation des besoins vise à tenir compte des différences provinciales et des besoins supplémentaires de certains groupes (p. ex., les étudiants ayant des personnes à leur charge, les étudiants ne vivant pas chez eux, les étudiants ayant déménagé pour faire des études postsecondaires).

Les gouvernements provinciaux et territoriaux partenaires se servent des critères fédéraux pour établir à la fois l'admissibilité et le niveau des besoins. De 1995 à 2004, un étudiant ne pouvait recevoir de prêt hebdomadaire fédéral supérieur à 165 \$. Ce plafond a été rehaussé à 210 \$ par semaine au début de l'année de prêt 2005-2006.

⁶ L'ensemble des provinces et territoires participe à l'entente de partage des coûts, excepté le Québec, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

⁷ Pour de plus amples renseignements, consulter le Rapport actuariel sur le PCPE, 2009, Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

⁸ Le PCPE et les provinces participantes définissent (à l'aide de critères communs) une liste d'établissements privés et publics dont les étudiants pourront recevoir une aide financière fédérale et provinciale.

⁹ Pour de plus amples renseignements sur les critères d'admissibilité initiale, consulter le site de [Ciblétudes](#).

Tant qu'un étudiant emprunteur poursuit des études à temps plein, le gouvernement fédéral (par l'intermédiaire du PCPE) subventionne l'intérêt qui courrait autrement sur le principal de son emprunt. L'emprunteur est tenu de commencer à rembourser son prêt le premier jour du septième mois suivant la fin des études postsecondaires. Toutefois, la subvention au titre de l'intérêt ne s'applique pas à la période de six mois suivant la fin des études. Les étudiants à temps partiel peuvent avoir droit au programme de prêts aux étudiants à temps partiel¹⁰.

2.3 Principaux changements apportés au Programme dans le budget de 2008

2.3.1 Améliorations au Programme canadien de prêts aux étudiants prévues dans le budget de 2008

Le budget de 2008 a engagé 123 millions de dollars sur quatre ans (à compter de 2009) pour simplifier et moderniser le PCPE. Parmi les mesures annoncées figuraient l'amélioration des services aux étudiants par l'entremise d'une nouvelle vision de la prestation des services (VPS), une aide plus équitable pour les étudiants à temps partiel et les étudiants mariés, une nouvelle période d'études libre d'intérêt pour les réservistes servant dans des opérations désignées, ainsi qu'une souplesse accrue pour les étudiants éprouvant des difficultés à rembourser leur prêt qui reflète mieux la transition études-emploi des jeunes diplômés et qui tient davantage compte des besoins des emprunteurs ayant une invalidité permanente. Ces mesures ont été mises en place en vue de simplifier l'administration du PCPE et de tenir compte des obstacles qui ont une incidence sur la décision d'un étudiant quant à la poursuite d'études postsecondaires.

Voici certains des nouveaux investissements :

- 23 millions de dollars sur 4 ans pour une nouvelle VPS afin d'accroître les services en ligne et de permettre aux étudiants de gérer leur prêt en ligne, de la demande au remboursement;
- 26 millions de dollars sur 4 ans pour réduire l'écart entre la contribution des conjoints et celle des parents d'étudiants, en réduisant la contribution demandée aux conjoints, et pour rendre les prêts d'études fédéraux plus attrayants pour les étudiants à temps partiel;
- 74 millions de dollars sur 4 ans pour rendre le PCPE plus réactif à la situation économique des emprunteurs, y compris ceux ayant une invalidité permanente, en offrant davantage d'aide à ceux qui éprouvent des difficultés à rembourser leur prêt.

¹⁰ Pour de plus amples renseignements sur le maintien d'un prêt pendant les études, consultez le site de [Ciblétudes](#).

Grâce au nouveau Programme d'aide au remboursement (PAR), le PCPE a soutenu plus de 160 000 emprunteurs qui éprouvaient des difficultés à rembourser leur prêt en 2009-2010¹¹.

2.3.2 *Introduction du Programme canadien de prêts aux étudiants dans le budget de 2008*

Outre les investissements susmentionnés, le budget de 2008 a également annoncé l'introduction du nouveau Programme canadien de bourses aux étudiants (PCBE), un programme remplaçant les subventions canadiennes pour études, les subventions canadiennes pour l'accès aux études et les subventions offertes par la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire¹². En 2009-2010, le PCBE nouvellement mis en œuvre a versé des bourses à près de 290 000 étudiants¹³. Le PCBE offre des bourses aux étudiants de familles à faible ou moyen revenu, à ceux inscrits à temps plein ou à temps partiel, ainsi qu'à ceux ayant une invalidité ou des personnes à leur charge. Il vise à accroître le nombre de personnes qui poursuivent des études postsecondaires ainsi que leur taux de réussite, de sorte que tous les talents et toute l'énergie des Canadiens soient mis à contribution pour assurer l'avenir du pays.

Le PCBE a été conçu pour que les étudiants connaissent sans délai la somme d'argent qu'ils peuvent recevoir et le moment où ils la recevront – un point de départ important comparé au système de prêts précédent, bien moins prévisible. Les critères d'admissibilité aux nouvelles bourses reflètent mieux les situations financières particulières de l'emprunteur (p. ex., revenu familial, nombre de mois d'études ou de personnes à charge de moins de 12 ans, etc.). L'admissibilité des étudiants à une bourse d'études canadienne est évaluée au moment où ils présentent leur demande d'aide financière. Pour qu'un étudiant soit admissible à une bourse, ses besoins doivent être évalués au moins à un dollar.

Les étudiants d'une famille à faible ou moyen revenu sont admissibles en fonction de plafonds de revenu préétablis (les seuils des faibles et moyens revenus sont ajustés pour tenir compte du coût de la vie dans chaque province et de la taille des différentes familles). Le nouveau programme offre une bourse de 250 \$ par mois aux étudiants d'une famille à faible revenu, et 100 \$ par mois à ceux d'une famille à revenu moyen. Le programme offre également une bourse supplémentaire aux étudiants à temps plein ayant un faible revenu et des personnes à leur charge, ce qui leur garantit un montant minimal (200 \$ par mois par personne à charge de moins de 12 ans).

¹¹ Près de 165 000 emprunteurs ont bénéficié du PAR en 2010-2011, et environ 185 000 en 2011-2012. Pour de plus amples renseignements, voir le [Rapport annuel du Programme canadien de prêts aux étudiants](#).

¹² La mise en œuvre était prévue en août 2009.

¹³ En 2010-2011, plus de 320 000 étudiants ont reçu une bourse, et plus de 336 000 en 2011-2012. Pour de plus amples renseignements, voir le [Rapport annuel du Programme canadien de prêts aux étudiants](#).

Les bourses d'études canadiennes sont également offertes à des étudiants ayant une invalidité permanente. Ces derniers peuvent recevoir une bourse de 2 000 \$ pour l'année scolaire, alors que ceux ayant besoin de services ou d'équipement particuliers peuvent recevoir jusqu'à 8 000 \$ de financement supplémentaire. Les étudiants qui souhaitent faire une demande de bourse pour étudiants ayant une invalidité permanente ou une demande de bourse servant à l'achat d'équipement et de services pour étudiants ayant une invalidité permanente doivent fournir des justificatifs supplémentaires lorsqu'ils présentent leur demande de prêt d'études canadien afin d'être évalués à l'égard de ces bourses.

Ces bourses sont destinées aux étudiants de la plupart des provinces et territoires, à l'exception des étudiants du Québec, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Cette province et ces territoires gèrent leur propre programme d'aide financière aux étudiants.

De plus amples renseignements sur les nouvelles bourses sont offerts ci-dessous. Certaines des nouvelles bourses ont remplacé les subventions auxquelles un étudiant pouvait prétendre au cours des années précédentes. Au cas où celui-ci serait admissible à plus d'une bourse, il peut en recevoir plus d'une à la fois.

Bourses pour étudiants à temps plein

- Bourse pour étudiants de famille à faible revenu¹⁴ : un étudiant inscrit à un programme à plein temps d'au moins deux ans (60 semaines) sanctionné par un diplôme de premier cycle ou un certificat d'un établissement d'enseignement postsecondaire désigné peut recevoir 250 \$ par mois d'études (une moitié en début d'année, l'autre en milieu d'année).
- Bourse pour étudiants de famille à revenu moyen : un étudiant inscrit à un programme à plein temps d'au moins deux ans (60 semaines) sanctionné par un diplôme de premier cycle ou un certificat d'un établissement d'enseignement postsecondaire désigné peut recevoir 100 \$ par mois d'études.
- Bourse pour étudiants ayant des personnes à leur charge : si un étudiant dispose d'un faible revenu, qu'il est admissible à un prêt d'études fédéral, et qu'il a des enfants de moins de 12 ans au début de la période d'études, il peut recevoir 200 \$ par mois pour chaque enfant (en plus de la bourse pour étudiants de famille à faible revenu).
- Bourse pour étudiants ayant une invalidité permanente¹⁵ : si un étudiant a une invalidité permanente et qu'il est admissible à un prêt d'études fédéral, il peut recevoir 2 000 \$ par année scolaire pour aider à couvrir les frais de logement, de scolarité et l'achat de livres.
- Bourse servant à l'achat d'équipement et de services pour étudiants ayant une invalidité permanente : si un étudiant a une invalidité permanente qui occasionne des coûts d'enseignement exceptionnels tels que des professeurs particuliers, des preneurs de notes, des interprètes, une aide ou des appuis techniques pour le braille, il peut recevoir jusqu'à 8 000 \$ par année scolaire pour aider à payer ces dépenses.

¹⁴ Les seuils de revenu admissible pour les familles à faible revenu varient selon la province et la taille de la famille. Pour de plus amples renseignements, consultez le site de [Ciblétudes](#).

¹⁵ Cette bourse est offerte aux étudiants à temps plein et à temps partiel ayant une invalidité.

Bourses pour étudiants à temps partiel

En plus des deux bourses suivantes, le montant maximal de prêt d'études canadien autorisé pour un cycle de prêt est passé de 4 000 \$ à 10 000 \$ dans le budget de 2008 pour tenir compte de l'augmentation du coût de la vie et des frais de scolarité. De plus, il n'est plus nécessaire de fournir des justificatifs concernant les études à temps partiel ni d'effectuer des remboursements pendant cette période (mais les intérêts s'accumulent).

- Bourse pour étudiants à temps partiel ayant des personnes à leur charge : si un étudiant a, au plus, deux enfants de moins de 12 ans au début de la période d'études, il peut avoir droit à 40 \$ par semaine d'étude (60 \$ par semaine pour ceux ayant au moins trois enfants de moins de 12 ans).
- Bourse pour étudiants à temps partiel : si un étudiant est inscrit à temps partiel, qu'il est admissible à un prêt d'études canadien et qu'il est d'une famille à faible revenu, il peut recevoir jusqu'à 1 200 \$ par année scolaire.

3. Atteinte des objectifs généraux

Comme nous l'avons indiqué dans la section 2.3.1, les améliorations apportées au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) visaient à simplifier l'administration du Programme et à tenir compte de certains des obstacles qui ont une incidence sur la décision d'un étudiant quant à la poursuite d'études postsecondaires. La section 2.3.2 soulignait que le nouveau Programme canadien de bourses aux étudiants (PCBE) visait principalement à accroître les taux d'inscription à des programmes d'études postsecondaires et l'achèvement de celles-ci. Le PCBE a également été conçu pour simplifier et rendre plus prévisible le processus de demande pour que les étudiants sachent rapidement combien ils recevront et la date à laquelle cette somme leur sera versée.

La présente évaluation se concentre sur les répercussions des différentes mesures sur l'administration du programme ainsi que le caractère opportun de leur mise en œuvre. Par conséquent, elle ne tient pas compte des principaux objectifs du PCBE (c.-à-d. accroître l'accès aux études postsecondaires et la poursuite de celles-ci), étant donné qu'ils sont hors de la portée de l'évaluation. La présente évaluation ne tient pas compte des répercussions quantitatives de l'augmentation de l'accès aux prêts pour les étudiants mariés ou conjoints de fait et les étudiants à temps partiel. Un prochain travail d'évaluation examinera ces questions¹⁶.

Afin d'évaluer si les objectifs de la présente évaluation ont été atteints, cette section se penche sur les points suivants :

- la mesure dans laquelle le Programme d'aide au remboursement (PAR) a permis aux étudiants de mieux gérer leur dette d'études;
- la mesure dans laquelle les améliorations au PCPE ont permis de simplifier et de moderniser le Programme, d'offrir la souplesse permettant de corriger des erreurs administratives, d'accepter des documents après les échéances fixées, et d'autoriser les étudiants admissibles à reporter les remboursements;
- les mesures introduites pour améliorer l'accès aux prêts des étudiants mariés ou conjoints de fait et les étudiants à temps partiel;
- la mesure dans laquelle le site de Ciblétudes a fait connaître le PAR.

3.1 Programme d'aide au remboursement

Le Programme d'aide au remboursement (PAR) a été mis en œuvre le 1^{er} août 2009 et a remplacé les programmes d'exemption d'intérêts et de réduction de la dette en cours de remboursement. Le PAR est un programme progressif qui a permis aux étudiants de mieux gérer leur dette d'études :

¹⁶ Ces questions seront étudiées dans l'*Évaluation sommative des améliorations au PCPE dans le budget de 2008*, laquelle devrait être terminée le 31 mars 2016.

- en instaurant des versements mensuels abordables;
- en permettant aux emprunteurs d'effectuer des versements inférieurs plutôt que de leur retirer entièrement le prêt. Les emprunteurs ne sont jamais tenus d'utiliser plus de 20 % de leur revenu brut pour rembourser leur dette d'études. Si 20 % de leur revenu ne permettent pas d'effectuer les versements nécessaires au remboursement de leur dette en 15 ans, le gouvernement couvre le solde;
- en tenant compte d'autres variables dans le calcul de la situation financière d'un emprunteur (p. ex., la taille de la famille, le solde de prêts d'études du gouvernement et le revenu familial).

La plus importante de ces mesures est la mise en œuvre de versements abordables. En vertu de l'exemption d'intérêts, si le revenu d'un emprunteur était inférieur à un certain montant, il était alors admissible à l'exemption d'intérêts (c.-à-d. que l'emprunteur n'avait pas à faire de versements sur le principal et que le gouvernement effectuait, en son nom, le remboursement des intérêts). Les emprunteurs pouvaient présenter une nouvelle demande d'exemption d'intérêts sur une base continue pendant 54 mois au plus. En cas de difficulté à rembourser leur prêt après cette période, ils pouvaient étaler le remboursement sur les 12 mois suivants, puis faire une demande de réduction de la dette en cours de remboursement (ce qui leur permettait de faire radier une partie de leur dette, jusqu'à concurrence de 26 000 \$ sur 15 ans). Le problème avec les programmes d'exemption d'intérêts et de réduction de la dette en cours de remboursement était que si l'emprunteur dépassait le seuil de revenu d'un dollar pendant cette période, il n'était plus admissible à ces programmes et devait effectuer la totalité des versements mensuels requis.

Avec le PAR, plus un emprunteur a un revenu élevé, plus ses remboursements seront importants, et vice-versa (jusqu'à 20 % du revenu familial brut). Avec l'étape 1 du PAR, toute personne dont le revenu est inférieur au seuil établi n'est pas tenue d'effectuer les versements. De plus, le gouvernement paie les intérêts de leur prêt. Avec l'étape 2 du PAR, le gouvernement couvre à la fois le paiement des intérêts et du principal. L'autre avantage des versements abordables est qu'ils sont appliqués en premier au principal au lieu de l'être d'abord sur les intérêts, puis sur le principal¹⁷. Par conséquent, de nombreux bénéficiaires du PAR qui n'auraient pas été admissibles à l'exemption d'intérêts et, par conséquent, auraient eu à effectuer des versements complets (sans égard au dépassement du seuil) peuvent désormais effectuer des versements abordables fondés sur leur niveau de revenu¹⁸.

Le Programme d'aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une invalidité permanente (PAR-IP) a également été présenté dans le budget de 2008 et s'apparente au PAR, excepté que le prêt pourrait être réduit de sorte que l'emprunteur n'ait pas de dette d'études 10 ans après avoir terminé ses études (au lieu de 15 en vertu du PAR). L'autre différence majeure comparativement au PAR est que le PAR-IP tient également compte des dépenses liées à une invalidité permanente lors de l'évaluation de la situation financière

¹⁷ L'admissibilité au PAR peut être déterminée en ligne sur le site de [Ciblétudes](#).

¹⁸ Les dossiers des emprunteurs du PAR qui ne peuvent rembourser leur dette sur une période de cinq ans sont transférés à l'étape 2 du PAR, qui leur permet d'omettre leur dette (c.-à-d. qu'elle est payée par le gouvernement, pendant une période de 10 ans supplémentaires, soit 15 ans en tout).

d'une personne. En outre, le processus de demande a été simplifié en ne demandant plus aux étudiants qui ont déjà reçu une bourse pour étudiant ayant une invalidité permanente de présenter de nouveau les évaluations médicales au moment de leur demande de PAR-IP, étant donné que cette évaluation a déjà été effectuée.

Selon les informateurs clés, bien que le PAR soit perçu comme un changement positif pour les étudiants, le taux de participation au programme demeure faible. Cela peut être dû à une faible sensibilisation au programme et à la complexité du processus de demande : le formulaire de demande est perçu comme n'étant pas convivial, il nécessite des renseignements sur le salaire que les étudiants peuvent ne pas connaître au moment de faire leur demande, et toute demande qui demeure incomplète après 45 jours est annulée, ce qui oblige les emprunteurs à recommencer tout le processus.

3.2 Simplification et modernisation du Programme canadien de prêts aux étudiants

Les améliorations au PCPE annoncées dans le budget de 2008 avaient pour but de moderniser la prestation de services en améliorant les services en ligne, en simplifiant le processus de demande et de remboursement et en améliorant la communication avec les étudiants. Ces améliorations comportaient également des assouplissements permettant de corriger les erreurs administratives, d'accepter des documents après les échéances fixées et de reporter des remboursements dans le cas des étudiants admissibles. Ce qui suit explique en quoi chacun de ces quatre aspects a amélioré le PCPE :

Amélioration des services en ligne

Les services en ligne ont été améliorés (ou devraient l'être) comme suit :

- améliorations apportées au site de Ciblétudes et à l'estimateur en ligne;
- adoption d'un langage simple dans la plupart des formulaires et des scénarios utilisés par les centres d'appels des fournisseurs de services pour répondre aux demandes;
- maintien d'une cohérence entre les provinces et les territoires (par l'entremise de l'Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants [EMAFE] adoptée dans l'ensemble des provinces et territoires participant au PCPE)¹⁹;

¹⁹ Pour de plus amples renseignements, consultez le site de [Ciblétudes](#).

- développement d'un nouveau portail dans lequel les établissements peuvent mettre à profit la technologie pour tirer parti du processus de confirmation d'inscription précédent grâce à un portail Web sécurisé au lieu des démarches papier actuelles²⁰;
- réduction des redondances dans le processus de demande et de remboursement par l'entremise du Programme d'aide au remboursement (PAR) électronique et de la confirmation d'inscription électronique (CIE) en offrant de nouvelles mesures en ligne pour les étudiants et les partenaires des programmes.

Simplification des processus de demande et de remboursement

Le processus de demande de bourse et de prêt a été simplifié en créant l'Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants (EMAFE). Parmi les améliorations figurent :

- des questions plus appropriées pour les demandeurs ayant une invalidité permanente²¹;
- une confirmation plus aisée d'inscription dans un établissement d'enseignement postsecondaire et une réduction de paperasse²²;
- plus besoin pour les étudiants de justifier le fait qu'ils étudient à temps partiel;
- la possibilité de soumettre électroniquement une demande de PAR, de n'importe où et n'importe quand (la demande de PAR électronique fournit également la plupart des renseignements sur les étudiants, ce qui réduit par la même occasion le temps consacré à remplir la demande), et notamment la possibilité de joindre ou d'envoyer les documents demandés en ligne;
- des modifications apportées plus rapidement au compte par l'entremise du PAR électronique.

²⁰ La CIE (confirmation d'inscription électronique) est un système en ligne (portail) auquel les étudiants et les établissements d'enseignement postsecondaire peuvent se brancher pour confirmer l'inscription (au lieu d'envoyer une copie papier) lorsqu'un étudiant présente une demande d'aide financière, ce qui permet un déblocage plus rapide des fonds. La CIE constitue une amélioration des services en ligne parce qu'il n'oblige pas les établissements d'enseignement postsecondaire à développer une interface pour se brancher au portail du CIE comme le font certains systèmes provinciaux du CIE. Deux modèles ont été élaborés : i) un modèle provincial et territorial dans lequel une province ou un territoire obtient la confirmation d'inscription des établissements d'enseignement, puis en communiquant les résultats au Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE), et ii) un modèle de portail défini par le CSNPE dans lequel une province ou un territoire envoie, à ce dernier, des renseignements sur un certificat. Le CSNPE communique ensuite avec l'établissement d'enseignement pour obtenir la confirmation d'inscription à l'aide du portail sécurisé.

²¹ Les informateurs clés n'ont pas précisé ce qu'ils entendaient par des questions « plus appropriées ».

²² Une fois l'EMAFE signée, elle reste valide pendant tout le temps que l'étudiant est inscrit dans l'établissement, ce qui supprime la nécessité de conclure une nouvelle entente de prêt chaque année.

Amélioration de la communication avec les étudiants

La communication avec les étudiants a été améliorée par l'entremise de consultations, notamment en travaillant avec les associations d'étudiants. De manière générale, la communication a été (ou sera) améliorée comme suit :

- en utilisant (ou en s'efforçant d'utiliser) un langage simple dans tous les formulaires;
- en mettant à jour le site de Ciblétudes;
- en diffusant des annonces publiques concernant les modifications apportées au programme;
- en tenant des réunions et des séances d'information régulières avec les intervenants du programme;
- en exigeant du fournisseur de service qu'il mène, préalablement à la consolidation, une campagne-éclair de communications avec les étudiants.

Toutefois, la différenciation des nouvelles bourses et des anciennes a posé quelques difficultés (c.-à-d. distinguer les nouvelles de celles qui avaient simplement été renommées). En conséquence, on a parfois eu recours aux établissements d'enseignement postsecondaire pour communiquer les modifications aux étudiants.

Souplesse administrative

Les améliorations ont permis aux étudiants admissibles de reporter le remboursement de leur prêt. Plus précisément, la mise en œuvre du PAR (et la possibilité d'effectuer un versement abordable de 0 \$) a rendu possible le report des versements de remboursement des prêts. En outre, la loi autorise le ministre à corriger (à sa discrétion) les erreurs administratives, de sorte qu'un étudiant ne soit pas pénalisé si une erreur a été commise. Cependant, la possibilité de corriger les erreurs se limite aux erreurs administratives (c.-à-d. les erreurs imputables au Ministère). Il existe une certaine souplesse, mais les fonctionnaires du Ministère n'ont pas carte blanche pour modifier les demandes, et le processus demeure rigoureux et transparent.

Une modification particulière apportée à la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE) a également donné le pouvoir au ministre de recevoir des documents après les échéances prescrites, mais un étudiant peut tout de même être tenu de payer les frais liés à la soumission tardive des documents ou tenu responsable des conséquences connexes. D'autre part, la nouvelle loi exempte les réservistes des forces armées en service actif à l'extérieur du Canada du remboursement des prêts. Ils peuvent demander à ce que leur prêt d'études soit exempt d'intérêts pendant qu'ils sont à l'étranger. Le système de remboursement comporte également d'autres assouplissements.

3.3 Améliorations de l'accès aux prêts

Pour les étudiants mariés et les conjoints de fait, on considérait que 80 % du revenu disponible des conjoints pouvait servir à financer les études. Ce seuil a été réduit à 70 % pour faire suite au budget de 2008.

La plupart des représentants provinciaux et territoriaux ont indiqué que cette réduction de 10 % était insuffisante. On se préoccupait également du fait que le processus d'évaluation global ne reflète pas les divers besoins de ces groupes d'étudiants, lesquels ont tendance à inclure des apprenants plus âgés ou des parents.

L'accès aux prêts accordés aux étudiants à temps partiel a été amélioré de la façon suivante :

- l'augmentation du montant maximum des prêts d'études à temps partiel de 4 000 \$ à 10 000 \$;
- la possibilité de reporter les remboursements des prêts jusqu'à l'achèvement des études postsecondaires (depuis le 1^{er} janvier 2012, les prêts accordés aux étudiants à temps partiel sont libres d'intérêts pendant la durée des études);
- la suppression de l'exigence de justifier le choix d'étudier à temps partiel;
- la prise en compte des modifications des renseignements requis dans les calculs au cours de l'évaluation des besoins et des demandes;
- l'admissibilité au PAR.

3.4 Site de Ciblétudes et sensibilisation au Programme d'aide au remboursement

Le site de Ciblétudes, un outil de sensibilisation au PAR, offre également de l'information à ce sujet (dont un estimateur d'aide au remboursement). Chaque année, près de 46 % des visiteurs qui consultent les sections du site Web relatives au remboursement visitent également la section sur le PAR, soit environ 160 000 visites par an depuis 2010. Toutefois, il reste des défis dont une image de marque médiocre, une confusion concernant les acronymes et des outils de navigation peu conviviaux. On ne peut tirer de conclusions quant à la mesure dans laquelle le site de Ciblétudes a accru la sensibilisation au PAR étant donné que les étudiants peuvent également obtenir de l'information sur le Programme par l'entremise de sites Web provinciaux²³.

²³ D'autres sources d'information relatives à l'*Évaluation sommative des améliorations au PCPE dans le budget de 2008* peuvent permettre de répondre directement à cette question d'évaluation. Il convient de souligner qu'aucun examen permettant de déterminer l'efficacité du site de Ciblétudes pour promouvoir le Programme n'a été sollicité ni aucune mesure de rendement établie ou élaborée.

4. Défis liés à la mise en œuvre

La présente évaluation était axée sur l'état de la mise en œuvre des différentes améliorations et les raisons à l'origine des divers retards. L'administration du programme, comme telle, n'a pas été examinée en détail. Cette section présente donc des constatations sur les points suivants :

- à quel point la mise en œuvre des mesures a présenté des difficultés, les raisons des problèmes de mise en œuvre, les correctifs apportés et le degré de succès de ces correctifs;
- la rapidité à laquelle les étudiants sont informés de leur admissibilité à une bourse et la manière dont ils comprennent les exigences relatives à l'admissibilité;
- la mesure dans laquelle la transition de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) au nouveau Programme canadien de bourses aux étudiants (PCBE) a été harmonieuse;
- à quel point les étudiants ont connaissance des nouvelles mesures.

4.1 Problèmes de mise en œuvre du budget de 2008

Les problèmes de mise en œuvre des nouvelles améliorations n'ont touché qu'un petit nombre d'étudiants. En effet, il s'agissait, dans la plupart des cas, de problèmes opérationnels qui ne touchaient que le personnel du programme. Les problèmes de mise en œuvre avaient trait au nouveau PCBE, à tous les aspects de la vision de la prestation des services (VPS) et au Programme d'aide au remboursement (PAR).

Problèmes liés à la mise en œuvre

Voici les problèmes de mise en œuvre rencontrés relativement au PCBE :

- la conversion des bourses en prêts, étant donné que le processus n'était pas clair dans certaines provinces et certains territoires, et qu'aucune des modifications à apporter aux systèmes n'était en place au moment requis;
- des problèmes liés aux bourses de transition et à des versements excédentaires aux étudiants dans quatre provinces et territoires;
- des problèmes touchant aux certificats émis par les provinces et les territoires qui, pour la plupart, ont été résolus en 3 à 5 jours;
- pour un petit nombre de bourses (environ 1 000), le paiement a dû être fait manuellement, ce qui fait que certains étudiants n'ont pas reçu l'argent aussi rapidement que d'autres;
- un manque d'information et de clarté concernant les exigences des programmes et les modifications qui y étaient apportées, ainsi qu'une incapacité à mettre en œuvre des changements apportés aux systèmes (notamment les réévaluations).

En ce qui concerne les problèmes de mise en œuvre touchant à la VPS, la mise en œuvre des trois initiatives a pris du retard partout au pays (la confirmation d'inscription électronique (CIE) du Centre de service national de prêts aux étudiants a été lancée en juillet 2012, le PAR électronique en janvier 2013, et l'Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants (EMAFE) a été mise en œuvre en Colombie-Britannique en 2011-2012, en Saskatchewan, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse, en Ontario et au Manitoba en 2012-2013, et au Yukon, en Alberta, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Nouveau-Brunswick en 2013-2014). Ces dates tenaient compte des plans de travail négociés de manière bilatérale avec chaque province et territoire participant. Au nombre des problèmes rencontrés figuraient (sans toutefois s'y limiter) des contraintes liées aux ressources, des retards dans les modifications apportées aux systèmes, ainsi que des difficultés de Postes Canada à recevoir et à gérer des documents de l'EMAFE dans certains établissements désignés.

Enfin, le PAR a été mis en œuvre le 1^{er} août 2009, alors que l'ensemble du système tel qu'il était planifié n'avait pas encore été entièrement mis en place (p. ex., l'utilisation de la formule du PAR pour l'ensemble des évaluations, la mise en œuvre de la VPS). Certains problèmes concernaient également la mise en œuvre du Programme d'aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une invalidité permanente (PAR-IP) (il en sera question plus loin). Toutefois, ces problèmes sont maintenant tous résolus.

Causes des problèmes de mise en œuvre

Nombre des problèmes de mise en œuvre du nouveau PCBE avaient trait aux technologies de l'information (TI), notamment un manque de temps pour apporter des modifications aux systèmes, des problèmes liés à ces derniers et des problèmes techniques généraux. Quelques problèmes liés aux politiques et au manque de temps pour leur mise en œuvre se sont également présentés. De plus, les règles et les décisions en matière de politiques concernant la mise en œuvre du PCBE (pour certains étudiants dans des situations particulières) n'étaient pas claires. Ces exigences floues ont entraîné des problèmes concernant les restrictions liées aux bourses, la conversion de bourses en prêts, les bourses destinées aux étudiants ayant une invalidité permanente et la réévaluation des dossiers. D'autre part, en raison des contraintes de temps liées à la mise en œuvre du nouveau programme, les représentants provinciaux et fédéraux n'ont pu collaborer, que dans une mesure limitée, à la conception et à la mise en place du nouveau programme.

Parmi les autres problèmes liés à la mise en œuvre des améliorations figuraient :

- le grand nombre de partenaires participant à la mise en œuvre du PCBE (gouvernement fédéral, ainsi que neuf provinces et un territoire);
- le report de certains aspects de la VPS pour se concentrer sur la mise en œuvre du PCBE et du PAR, ceux-ci ayant davantage de conséquences sur les résultats du programme pour les étudiants;
- il a fallu beaucoup de temps pour mettre sur pied les différentes initiatives de la VPS, étant donné qu'elles étaient élaborées conjointement;

- des problèmes continus liés au PAR concernant l'utilisation du tableau des invalidités permanentes (IP) en ce sens que près de 9 à 11 % des emprunteurs font l'objet d'une évaluation incorrecte (ce qui fait que le gouvernement ne reçoit pas les remboursements dus, soit près de 196 000 \$);
- la coordination entre le Centre de service national de prêts aux étudiants et les provinces et territoires participants, considérée comme l'une des difficultés de la mise en œuvre du PAR;
- les problèmes d'efficacité rencontrés par une unité du gouvernement fédéral responsable du PAR-IP et qui étaient dus, en partie, au manque de personnel par rapport au volume de travail à traiter, ce qui a causé un arriéré de travail qui n'a pas été réglé.

Correctifs apportés

En règle générale, les préoccupations individuelles ont été analysées et prises en compte à mesure qu'elles étaient soulevées. Pour régler des problèmes en matière de technologies de l'information (TI), des processus manuels ont été mis en place et le resteront jusqu'à ce que des solutions à long terme aient été élaborées de concert avec les fournisseurs de services.

Parmi les correctifs apportés spécifiquement pour résoudre les problèmes de mise en œuvre du PCBE figuraient des négociations et une coordination au sein des partenaires (une rencontre de lancement tenue à Ottawa a été jugée réussie, mais la communication continue et les éclaircissements nécessaires sur des points précis ont connu un succès mitigé). Des efforts sont en cours pour améliorer la coordination au sein des partenaires. Une consultation approfondie avec les provinces et les territoires avant le dépôt du budget de 2008 a également fait défaut. En conséquence, il a été recommandé qu'à l'avenir, la mise en œuvre de nouvelles mesures soit précédée de consultations approfondies et que le processus de consultation soit mené à terme.

En ce qui concerne la VPS, le processus de mise en œuvre se poursuivait toujours en décembre 2013, et on s'employait encore à régler certains problèmes. En ce qui concerne le problème avec les services postaux, il a été réglé sans délai en communiquant avec Postes Canada et le gouvernement fédéral.

Enfin, des solutions provisoires ont dû être adoptées pour le PAR. En date du 1^{er} août 2009, seules deux provinces avaient mis en œuvre le PAR. En réponse à cela, le gouvernement fédéral a décidé de conserver le PAR-IP pendant que les provinces et les territoires poursuivent leurs efforts pour mettre le PAR en œuvre. L'arriéré de travail touchant le PAR-IP a fait l'objet de correctifs et un système est maintenant en place pour éviter que des arriérés de travail ne se produisent à l'avenir.

4.2 Compréhension de l'admissibilité à une bourse

L'admissibilité aux cinq bourses d'études à temps plein du nouveau PCBE ainsi qu'aux deux bourses d'études à temps partiel est décrite dans la section 2.3.2. Les étudiants peuvent, à l'aide de l'estimateur fourni sur le site de Ciblétudes, obtenir une estimation des bourses et prêts qu'ils sont susceptibles de recevoir.

Les provinces et les territoires effectuent, pour le compte du fédéral et de leur province, l'évaluation des besoins financiers afin de déterminer l'admissibilité aux prêts et bourses. Le temps nécessaire à cette évaluation dépend de la disponibilité des ressources consacrées à cette tâche au niveau provincial, de l'exactitude des renseignements fournis dans la demande, ainsi que de la période de l'année où la demande est présentée (le délai du processus d'évaluation des demandes est plus long en septembre), en conséquence, certaines provinces ouvrent leur processus de demande plus tôt dans l'année. Dans certaines d'entre elles, les étudiants peuvent soumettre leur demande en ligne et recevoir immédiatement une estimation préliminaire du montant potentiel de leur prêt ou de leur bourse (une confirmation officielle leur est envoyée par courriel quelques semaines plus tard).

Deux autres facteurs clés qui déterminent la rapidité à laquelle les étudiants sont informés de leur admissibilité à une bourse sont la complétude des renseignements fournis dans la demande et le fait qu'elle soit remplie en ligne ou non²⁴. En fonction de ces deux facteurs, les étudiants obtiennent généralement cette information environ deux à six semaines après la présentation de leur demande.

En ce qui concerne la compréhension des critères d'admissibilité, les étudiants ont accès à de l'information en format papier et sur le site de Ciblétudes ou sur les sites Web provinciaux. En outre, des activités de sensibilisation ont eu lieu dans des écoles secondaires, notamment des discussions portant sur les types de financement offerts aux étudiants qui envisagent de s'inscrire dans des établissements d'enseignement postsecondaire.

Toutefois, il est difficile de déterminer si les étudiants comprennent réellement les critères d'admissibilité en raison de la complexité du programme. Les nombreuses questions reçues au sujet des critères d'admissibilité donnent à penser qu'ils n'en avaient peut-être pas, au départ, saisi toutes les différentes composantes. Même si les étudiants peuvent ne pas comprendre tous les tenants et aboutissants des critères d'admissibilité à une bourse, il est probable qu'ils les comprennent mieux que ceux relatifs aux prêts, étant donné qu'ils sont moins complexes. En général, au terme de la deuxième année d'études postsecondaires, ils comprennent beaucoup mieux les critères d'admissibilité aux bourses.

²⁴ Les étudiants remplissent une demande en ligne valable pour les bourses fédérales et provinciales par l'entremise du bureau d'aide financière de leur province ou leur territoire.

4.3 Transition de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire au Programme canadien de bourses aux étudiants

Pour permettre une transition harmonieuse de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) au nouveau Programme canadien de bourses aux étudiants (PCBE), le gouvernement a créé une bourse de transition pour s'assurer que les étudiants bénéficiaires d'une bourse ou un prix d'excellence de la FCBEM au cours de l'année scolaire 2008-2009 recevraient un niveau de financement identique jusqu'à l'achèvement de leurs études postsecondaires. Même si certains étudiants étaient potentiellement non admissibles au PCBE en vertu des nouvelles exigences relatives à l'admissibilité, ils n'ont pas été pénalisés pendant la transition. De toute façon, il est probable que la plupart des étudiants n'ont pas réalisé qu'ils passaient d'un régime à un autre en raison de la bourse de transition et/ou de la manière dont ils recevaient initialement le financement de la FCBEM.

La plupart des problèmes rencontrés pendant cette période de transition étaient d'ordre opérationnel, plutôt que directement liés aux étudiants. Certains problèmes tenaient au fait que le gouvernement fédéral a demandé aux provinces de dresser une liste de toutes les personnes qui reçoivent un financement de la FCBEM de leur province et de l'envoyer à EDSC pour examen et contre-vérification avec ses propres renseignements, une tâche qui a exigé pas mal de ressources. La transition a également entraîné un léger retard dans le versement d'un financement approprié à certains étudiants, en raison de problèmes liés aux systèmes dans une province et de difficultés administratives dans une autre. Des complications liées à l'interprétation des politiques ont aussi eu lieu. On a constaté que les étudiants à faible revenu ayant des besoins élevés reçoivent, par l'entremise du PCBE, un financement inférieur à celui que leur octroyait la FCBEM et que l'endettement des étudiants semblerait continuer d'augmenter dans certaines provinces²⁵, malgré le passage au PCBE. En outre, au début, le processus de transition et le montant auquel les étudiants avaient droit entre la FCBEM, la bourse de transition et le PCBE ont créé une certaine confusion. En conséquence, certains étudiants du Nouveau-Brunswick, de la Saskatchewan, de l'Alberta et de l'Ontario ont reçu un financement supérieur à celui auquel ils avaient droit²⁶.

²⁵ La dette des étudiants a diminué globalement depuis la mise en œuvre du nouveau PCBE.

²⁶ Les étudiants ne seront pas pénalisés pour cette erreur. Les provinces assumeront ces coûts et rembourseront le gouvernement fédéral.

4.4 Accroissement de la sensibilisation aux nouvelles mesures

Le fait que de plus en plus d'étudiants sollicitent une aide financière, une aide dans le cadre d'études à temps partiel et une aide au remboursement (PAR) peut indiquer qu'ils sont plus sensibilisés aux nouvelles mesures qui leur sont offertes (cela peut aussi indiquer que les étudiants éprouvent de plus en plus de difficultés à assumer les frais d'inscription à des établissements d'enseignement postsecondaire)²⁷.

Les démarches entreprises actuellement en vue d'accroître le niveau de sensibilisation incluent, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :

- mettre à jour régulièrement les sites Web d'information à ce sujet;
- élaborer de nouvelles brochures ou mettre à jour celles déjà existantes;
- mobiliser les écoles secondaires et les établissements d'enseignement postsecondaire ou accroître la sensibilisation faite dans ces établissements, y compris communiquer avec les étudiants ou les familles;
- communiquer régulièrement avec les groupes d'intervenants par l'entremise du Groupe consultatif national sur l'aide financière aux étudiants et communiquer avec des intervenants individuellement (entre autres, la Fédération canadienne des étudiantes et étudiants et participer à leur assemblée générale annuelle);
- communiquer avec les agents et les administrateurs de l'aide financière aux étudiants des établissements d'enseignement postsecondaire ou participer à l'assemblée générale annuelle de leur association;
- faire appel aux services d'un consultant pour élaborer une stratégie de sensibilisation et obtenir des conseils d'expert sur la manière de joindre l'auditoire cible;
- poursuivre les efforts visant à simplifier les renseignements sur le programme;
- lancer des campagnes par courriel auprès des étudiants;
- poursuivre le travail avec les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux, en dialoguant avec eux au cours de la réunion du Comité consultatif intergouvernemental sur l'aide financière aux étudiants et en participant à des activités réalisées en collaboration avec les Premières Nations et les groupes autochtones;
- tirer parti des occasions qui se présentent d'informer les étudiants sur les différentes mesures (p. ex., un agent responsable des relations avec la clientèle saisissant l'occasion d'informer les étudiants sur le PAR pendant que ces derniers sont encore à l'école);
- utiliser des ressources, p. ex. un fournisseur de services, pour renseigner les étudiants sur les différentes mesures;

²⁷ Un sondage, qui sera réalisé pour l'*Évaluation sommative des améliorations au Programme canadien de rêts aux étudiants (PCPE)* dans le budget de 2008, devrait répondre directement à cette question de manière plus définitive.

- diffuser des publicités télévisées, telles que celles sur le Plan d'action économique du Canada, qui font mention de l'amélioration des possibilités de financement offertes aux étudiants;
- recourir à des publicités et des annonces radio, ainsi qu'à des affiches;
- communiquer directement avec les étudiants pour les informer des possibilités qui s'offrent à eux après l'obtention de leur diplôme (p. ex., salon de l'emploi).

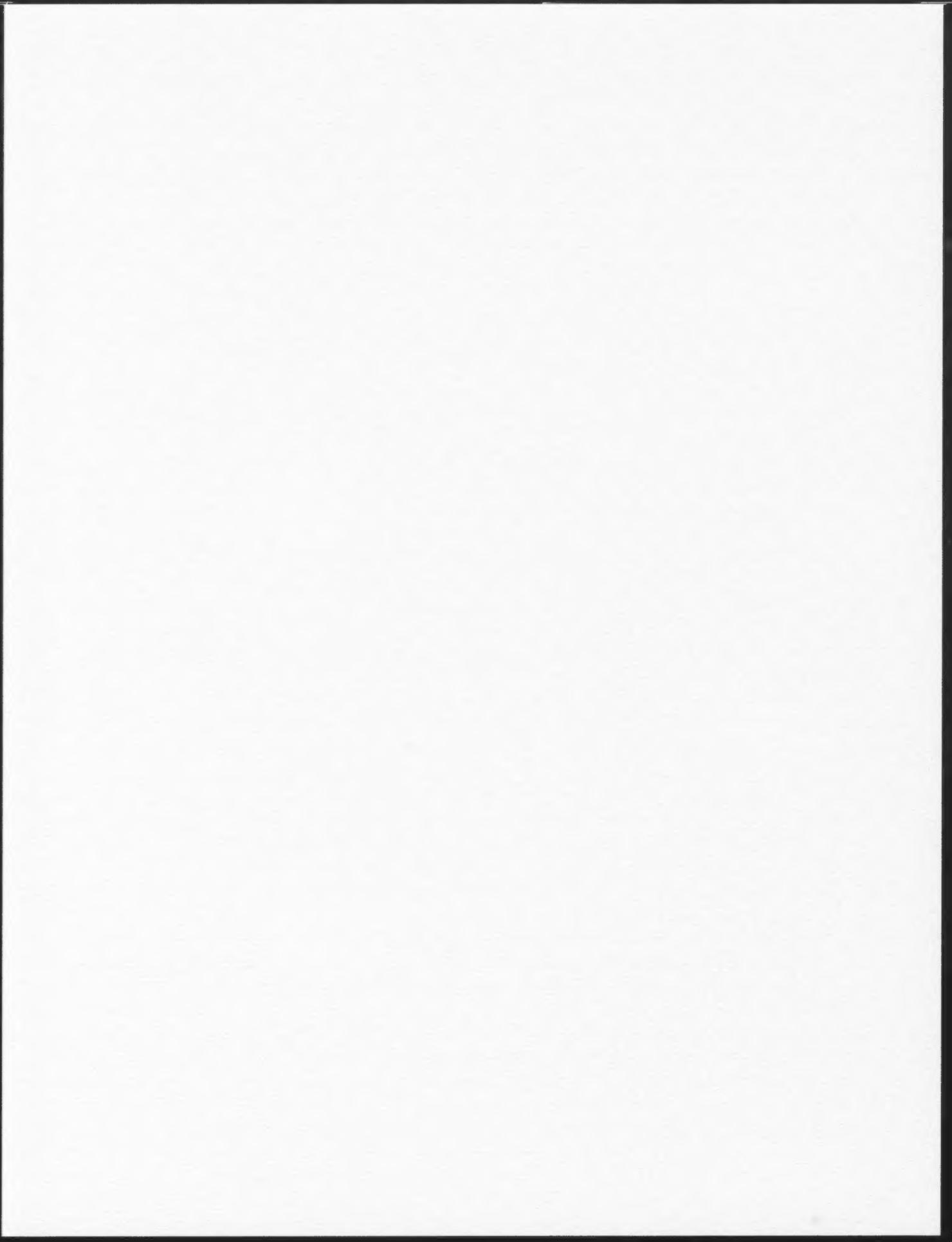


5. Conclusions et recommandations

Le présent rapport d'évaluation sur l'état de la mise en œuvre des améliorations annoncées dans le budget de 2008 a été élaboré à l'aide de témoignages tirés de deux rapports d'entrevues avec des informateurs clés. Ces entrevues ont été réalisées au cours des trois premières années du projet d'Évaluation sommative des améliorations au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) annoncées dans le budget de 2008. À partir de ces deux sources d'information, le présent rapport a examiné les différentes mesures et leurs caractéristiques, et a identifié l'état de leur mise en œuvre, les causes des retards de mise en œuvre et les correctifs apportés. Se fondant sur ces données probantes, la Direction de l'évaluation formule les recommandations suivantes.

5.1 Recommandations

- Poursuivre les efforts visant à rendre les demandes d'aide au remboursement (PAR), le processus de demande et le site de Ciblétudes plus conviviaux, étant donné que de nombreux problèmes ont été soulevés par les informateurs clés.
- Les représentants fédéraux et provinciaux de prêts aux étudiants ont recommandé de réduire davantage le pourcentage du revenu disponible des époux ou des conjoints utilisé pour calculer leur contribution aux coûts d'études postsecondaires de l'étudiant, une majorité d'entre eux estimant que la réduction de 80 à 70 % était insuffisante.
 - Cela aurait toutefois des conséquences budgétaires pour le PCPE.
- Faire participer plus tôt les représentants provinciaux et territoriaux à la conception et la mise en œuvre de futurs programmes, de sorte que les détails techniques essentiels puissent être mis en œuvre de manière plus opportune pour éviter les retards.



Annexe 1 – Questions d'évaluation

Rendement – Atteinte des résultats escomptés	Section du présent rapport	Documents sources
1. Dans quelle mesure le Programme d'aide au remboursement (PAR) a-t-il permis aux étudiants de mieux gérer leur dette d'études?	3.1	Informateurs clés (2012)
2. Dans quelle mesure les améliorations au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) ont-elles simplifié et modernisé le Programme?	3.2	Informateurs clés (2010, 2012)
2a. Dans quelle mesure les services en ligne ont-ils été améliorés?	3.2	Informateurs clés (2010, 2012)
2b. Dans quelle mesure les processus de demande et de remboursement ont-ils été simplifiés?	3.2	Informateurs clés (2010, 2012)
2c. Dans quelle mesure la communication avec les étudiants a-t-elle été améliorée?	3.2	Informateurs clés (2010, 2012)
3. Dans quelle mesure les améliorations au PCPE ont-elles offert la souplesse permettant de corriger les erreurs administratives, d'accepter des documents après les échéances fixées, et permis aux étudiants admissibles de reporter les remboursements?	3.2	Informateurs clés (2010, 2012)
4. Dans quelle mesure l'accès aux prêts pour les étudiants mariés ou les conjoints de fait a-t-il été amélioré?	3.3	Informateurs clés (2012)
5. Dans quelle mesure l'accès aux prêts pour les étudiants mariés ou les conjoints de fait a-t-il été amélioré?	3.3	Informateurs clés (2012)
6. Dans quelle mesure le site de Ciblétudes a-t-il fait connaître le PAR?	3.4	Informateurs clés (2012)
Prestation du programme		
7. Jusqu'à quel point la mise en œuvre des mesures a-t-elle présenté des difficultés?	4.1	Informateurs clés (2010, 2012)
7a. Quelles sont les raisons des problèmes de mise en œuvre?	4.1	Informateurs clés (2010, 2012)
7b. Dans quelle mesure des correctifs ont-ils été apportés, et se sont avérés utiles?	4.1	Informateurs clés (2010, 2012)

8. Les étudiants sont-ils informés rapidement de leur admissibilité à une bourse?	4.2	Informateurs clés (2010, 2012)
8a. Les critères d'admissibilité sont-ils bien compris par les étudiants?	4.2	Informateurs clés (2010, 2012)
9. Dans quelle mesure le transfert des étudiants titulaires d'une bourse financée par la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) au régime du nouveau Programme canadien de bourses aux étudiants (PCBE) a-t-il été harmonieux?	4.3	Informateurs clés (2010, 2012)
9a. Y a-t-il eu des problèmes à ce sujet; si oui, lesquels?	4.3	Informateurs clés (2010, 2012)
10. Jusqu'à quel point les étudiants admissibles connaissent-ils les différentes mesures?	4.4	Informateurs clés (2012)
10a. Quelles démarches sont faites pour s'assurer que les étudiants potentiels admissibles aient connaissance des diverses mesures?	4.4	Informateurs clés (2012)

Annexe 2 – Références

Cathexis Consulting, 2013, “*Mid-Stage Key Informant Interviews for the Summative Evaluation of the Budget 2008 Canada Student Loans Program Enhancements*” (**Entrevues de mi-parcours avec les informateurs clés aux fins de l'évaluation sommative des améliorations au Programme canadien de prêts aux étudiants annoncées dans le budget de 2008**) (en anglais uniquement).

Centre for Public Management Inc., 2011, “*Key Informant Interviews for the Evaluation of the Canada Student Grants Program and for the Evaluation of Increased CSLP Activities Related to Budget 2008*” (**Entrevues avec les informateurs clés aux fins de l'évaluation du Programme canadien de prêts aux étudiants et de l'évaluation de l'augmentation des activités du PCPE découlant du budget de 2008**) (en anglais uniquement).

RHDCC, 2012a, “*Evaluation Framework for the Summative Evaluation of the Budget 2008 CSLP Enhancements and Other CSLP Evaluative Work*” (**Cadre d'évaluation aux fins de l'évaluation sommative des améliorations au PCPE annoncées dans le budget de 2008 et autres travaux d'évaluation du PCPE**) (en anglais uniquement).

RHDCC, 2012b, “*Evaluation Methodology for the Summative Evaluation of the Budget 2008 CSLP Enhancements*” (**Méthode d'évaluation aux fins de l'évaluation sommative des améliorations au PCPE annoncées dans le budget de 2008**) (en anglais uniquement).

RHDCC, 2012c, “*Literature File Review for the Summative Evaluation of the Budget 2008 CSLP Enhancements*” (**Examen de documentation/de dossiers aux fins de l'évaluation sommative des améliorations au PCPE annoncées dans le budget de 2008**) (en anglais uniquement).

RHDCC, 2011, « **Évaluation sommative du Programme canadien de prêts aux étudiants** ».